資料　2

平成 31 年度の主な取組

岩手県立県民生活センター

区　分	概　　要
1　安全の確保	**1　監視指導及び検査の徹底** 石油ストーブ、ライター等の使用上の注意事項等の表示に関する立入検査（30年度87事業者） **2　消費者事故の調査・公表** (1)　商品テストの実施 乾電池や歯ブラシなどの日用品のテストを実施し、商品の比較や使用時の注意事項を公表 (2)　事故情報の提供 家電製品等のリコール情報や事故情報をホームページで提供（毎週） **3　生活関連物資の安定供給・価格の安定** ガソリンと灯油の価格を毎月調査し、結果を県内４地域別に集計して報道機関へ提供するとともにホームページで公表（毎月40店舗を抽出調査）
2　取引の適正化	**1　規格・表示の適正化** (1)　虚偽・誇大な表示を行う事業者に対する指導（随時） (2)　衣類や電気器具等の材質、取扱方法等の表示に関する立入検査（30年度78店舗） **2　消費者契約の適正化** 訪問販売や通信販売等を行う事業者に対する指導（30年度51事業者）
3　消費者教育の推進 いわて消費者トラブル防止啓発キャラクター までのすけ	**1　消費者被害の未然防止に向けた情報提供** (1)　様々な広報媒体を通じた情報提供 ア　テレビ等のメディアや県の広報媒体の活用 イ　「くらしのひろば」の発行（年２回発行　各15,000部） ウ　消費生活サポーター（約300人）を通じた情報提供（隔月） エ　ホームページ、モバイルメール、ＳＮＳ（Facebook、Twitter）を活用した情報提供 (2)　消費者の学習機会の提供 ア　高齢者等対象 出前講座の開催（老人クラブ等の依頼に応じ実施　30年度12回839人） 31年度は啓発用教材（かるた）を作成し活用） イ　若年者対象 ・出前講座の開催（専門学校、大学、企業・団体の依頼に応じ実施　30年度21回787人） ・高校生向け金融経済セミナー 金融広報委員会及び県教育委員会と共催し、金融経済アドバイザーを高校等へ講師として派遣（30年度48校4,254人） ・消費生活セミナー（小学生親子教室（夏・冬開催　30年度３回119人）等） ウ　一般向け ・出前講座の開催（企業・団体の依頼に応じ実施　30年度５回500人） ・日曜講座の開催 ファイナンシャル・プランナーズ協会（ＦＰ協会）との共催で「くらしとお金のセミナー＆相談会」を毎月第４日曜日に県民生活センターで開催 **2　多様な主体との連携による消費者教育の推進** 上記の講座やセミナー、研修会の開催に当たり、国の関係機関、県教育委員会、ＦＰ協会などの機関・団体と連携し、共催や講師派遣を得て実施 **3　高度情報通信社会への対応** １の(2)の出前講座やセミナー、ホームページ等においてネット利用に係る消費者トラブル事例や対処方法を情報提供 **4　環境に配慮した消費生活の推進** １の(2)出前講座やセミナーにおいてエシカル（倫理的）消費を奨励
4　消費者被害の救済	**1　消費生活相談の実施** (1)　消費生活相談員の配置（７人）により相談対応（来所・電話、土日も対応）（29年度県受付件数2,861件） (2)　県、市の相談員の資質向上研修会の開催 ア　各分野の専門家を講師とするスキルアップセミナー（10回） イ　弁護士を講師とする事例研究会（10回）） (3)　高齢者など要支援消費者の見守り体制整備促進（10回） ア　介護関係者や見守りの担い手を対象とする研修会を開催 イ　見守りに係る地域協議会の設置を市町村訪問の際などに働きかけ (4)　若年者消費者トラブル解決支援 弁護士無料電話相談（まてふぉん）の実施（月２回　年間24回） **2　多重債務問題に対する解決支援** 多重債務弁護士無料相談の開催（県内８会場　年間114回） **3　ＡＤＲ（裁判外紛争解決手続）の活用** 関係相談窓口と連携し、相談内容により、法律、医療や建設業等の専門的な相談窓口を紹介 **4　交通事故相談の実施** (1)　交通事故相談員の配置（３人）により相談対応（29年度相談件数458件） (2)　交通事故巡回相談の実施（年間44回） (3)　弁護士による交通事故相談（月４回　原則水曜日） （公財）日弁連交通事故相談センターとの協働で実施
5　市町村、関係機関等との連携	**1　市町村等との連携** (1)　市町村（消費生活センター）を訪問し情報交換 (2)　岩手県消費者行政推進ネットワークを活用した連携 構成：全市町村、県関係部局、県教育委員会、県警察本部、岩手弁護士会、消費者団体連絡協議会、消費者信用生協 取組：消費者110番による相談対応（５月22日） 実務者会議による情報交換（年２回） 県と市町村の意見交換（随時） **2　関係機関との連携** (1)　岩手弁護士会、盛岡市消費生活センター、県警察本部と定期的に情報交換（年６回） (2)　岩手県消費者行政推進ネットワークを活用した連携（再掲）